

POLIAMBULATORIO LA SALUTE SRL



Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento

La Direzione

MISSION

Il Poliambulatorio LA SALUTE ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

VISION

Il Poliambulatorio LA SALUTE intende fornire un approccio multidisciplinare di eccellenza mediante la professionalità e la competenza degli specialisti e l'utilizzo di tecnologie e strumentazioni adeguate.

Gli OBIETTIVI del Poliambulatorio LA SALUTE sono identificabili nei seguenti:

- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi
 - la competenza dei professionisti
 - la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy.

- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.



Sezione I

Presentazione e principi fondamentali.

Sezione II

Informazioni su attività e servizi.

Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi.

Sezione IV

Tutela e partecipazione.

Allegato 1

Modulo aggiornato Elenco medici e orari prestazioni

Allegato 2

Modulo per segnalazioni e reclami

Allegato 3

Questionario informativo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio è situato al piano terra accessibile ai disabili, senza alcuna barriera architettonica. E' dotato di n° 8 ambulatori, una accettazione dotata di 3 postazioni presso l'entrata, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili.

Il Poliambulatorio si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni specialistiche offerte quali visite e accertamenti diagnostici al fine di fornire una valutazione adeguata, e se necessario multidisciplinare, della patologia

Il Poliambulatorio LA SALUTE si avvale di personale medico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi.

CENNI STORICI

Il Poliambulatorio privato LA SALUTE appartiene al Gruppo TRONCHET soggetta alla direzione e coordinamento di SYNLAB AG che recentemente ha acquisito le strutture del gruppo.

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Il Poliambulatorio La Salute eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

- Ambulatorio di Angiologia
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Dermatologia
- Ambulatorio di Pneumologia/Allergologia
- Ambulatorio di Ginecologia e Ostetricia
- Ambulatorio di Medicina del lavoro
- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di Urologia

PUNTO PRELIEVI**Servizi di diagnostica strumentale mediante ecografia:**

- Servizio di ecografia angiologica
- Servizio di ecografia cardiologica
- Servizio di ecografia generale

ORARI DI APERTURA

Il Poliambulatorio LA SALUTE è aperto dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 7.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle 7.00 alle 12.00

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni per tutto l'orario di apertura.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dott. Vincenzo Occhionero, medico chirurgo specialista in Medicina del Lavoro.

legale rappresentante: Dott. Giovanni Gianolli

Responsabile servizio gestione qualità: Dott. Giovanni Bianchedi

Data Protection Officer (responsabile Protezione Dati): Synlab

MODALITA' DI PRENOTAZIONE E FRUIZIONE DEL SERVIZIO

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 7.00 alle ore 19.00 presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio di persona o telefonicamente.

Il paziente che accede alle prestazioni di diagnostica strumentale deve essere in possesso della richiesta medica.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto.

I pagamenti delle prestazioni possono essere effettuati in contanti o con bancomat.

Il poliambulatorio non dispone di un reparto Covid o di un percorso separato per i soggetti sospetti positivi al Covid 19, pertanto gli addetti al servizio accettazione effettuano un triage preliminare al momento della prenotazione e successivamente al momento della fruizione della prestazione, attraverso la somministrazione di un questionario per la valutazione clinica (tosse, febbre e difficoltà respiratorie negli ultimi 14 giorni) e per la valutazione epidemiologica (contatti senza protezioni adeguate con soggetti positivi o sospetti positivi al Covid 19).

All'accesso in struttura gli addetti al servizio accettazione rilevano la temperatura degli utenti, che non deve essere superiore ai 37.5°.

In caso di risposta positiva al triage e/o temperatura superiore ai 37.5° l'accesso alla struttura è precluso.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente al centro durante orari di segreteria.

Il paziente deve presentarsi non prima di 10 minuti dall'orario fissato per l'appuntamento e deve essere munito di mascherina chirurgica. All'ingresso deve sanificarsi le mani con la soluzione alcolica disponibile.

I medici specialisti raccolgono, quando necessario, il consenso informato dal paziente.

I referti delle visite specialistiche e della diagnostica strumentale ecografiche vengono rilasciati contestualmente alla prestazione.

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo. Il personale medico si occupa delle visite specialistiche.

Il Direttore Sanitario, Dott. Vincenzo Occhionero sovrintende all'operato di tutto il personale Sanitario ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario. Il personale paramedico è rappresentato dagli infermieri professionali

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il legale rappresentante della struttura.

L'elenco aggiornato degli Specialisti e degli orari delle prestazioni è **disponibile in allegato.**

<u>OBIETTIVI</u>	<u>STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'</u>
<u>Garantire la sicurezza in accesso in struttura</u>	Tutto il personale è tenuto ad operare con tutti i dispositivi e le modalità per la prevenzione alla diffusione del Covid 19
<u>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura</u>	Il personale addetto al servizio accoglienza è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
<u>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</u>	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono predisposti per i disabili.
<u>Garantire professionalità</u>	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.

<p><u>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</u></p>	<p>Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.</p>
<p><u>Recepire le esigenze del paziente</u></p>	<p>Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.</p>
<p><u>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</u></p>	<p>Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.</p>

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

E' stato nominato un Dpo quale referente e responsabile della privacy.

Per informazione e chiarimenti l'utente può rivolgersi in accettazione o presso la mail privacy@synlab.it

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM 11/10/94 " Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico " in G.IT. q° 261 dell' 8/11/a 994.
- LR 19/94 di Riordino del Servizio Regionale.
- Direttiva alle Aziende Sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell' art 15 della LR19/94 delibera ri° 101 l del 07/03/1995 delta regione Emilia Romagna.
DI•CM 19/05/95 " Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari ".
- Linee guida per la valutazione dei livelli minimi di qualità (struttura, organizzazione , tecnologia, professionalità) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche e Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini dell' Emilia Romagna.
- GDPR privacy 2016/679

ALLEGATO 1 ALLA CARTA
DEI SERVIZI

POLIAMBULATORIO LA SALUTE SRL
Via Emilia 172/F
TEL 051 733437 – info.lasalute@synlab.it
www.lasalutesrl.it

ORARIO DI APERTURA
DAL LUNEDI AL VENERDI' DALLE 7.00 ALLE 19.00
SABATO DALLE 7.00 ALLE 12.00

LEGALE RAPPRESENTANTE E PRESIDENTE CDA: Dott. Giovanni Gianolli

DIRETTORE SANITARIO: Dott. Vincenzo Occhionero, medico chirurgo specialista in Medicina del Lavoro presente in struttura il LUNEDI' MERCOLEDI E VENERDI pomeriggio dalle 13.00 alle 18.00 e il MARTEDI, GIOVEDI E SABATO DALLE 8.00 ALLE 12.00

Elenco delle branche specialistiche, catalogo delle prestazioni, per Autorizzazione Sanitaria e dei Medici Specialisti Responsabili di attività con indicazione delle presenze e della tipologia di rapporto professionale '

ANGIOLOGIA: Visita specialistica, Doppler, Ecodoppler, Ecocolor Doppler dei Tsa, Tronchi sovraortici, Arterioso / Venoso arti superiori e/o inferiori, Grossi vasi addominali (Dott. Petti Andrea medico chirurgo specialista in Chirurgia vascolare) Orario lunedì dalle 17.00 alle 18.30

CARDIOLOGIA: Visita specialistica, Elettrocardiogramma, Ecocardiogramma, Ecocolor Doppler Cardiaca) (Dott. Orzalkiewicz Mateusz medico chirurgo specialista Malattie dell'apparato cardiovascolare) Orario lunedì dalle 14.00 alle 18.00

DERMATOLOGIA: Visita specialistica (Dott.ssa Luigina Algieri medico chirurgo specialista in Dermosifilopatia) Orario giovedì dalle 14.00 alle 17.00

ALLERCOLOGIA/PNEUMOLOGIA: Visita Specialistica (Dott. Bombi Claudio, medico chirurgo specialista in Allergologia fisiologia e malattie dell'apparato respiratorio) Orario giovedì dalle 15.00 alle 18.00

MEDICINA DEL LAVORO: Visita per idoneità (Dott. Vincenzo Occhionero, medico chirurgo specialista in Medicina del Lavoro) Orario martedì dalle 8.00 alle 12.00

ALLEGATO I ALLA CARTA
DEI SERVIZI

OCULISTICA: Visita specialistica

(Dott.ssa Damele Mariateresa, medico chirurgo specialista in Oftalmologia)

Orario martedì dalle 9.00 alle 16.00

GINECOLOGIA E OSTETRICIA: Visita specialistica

(Dott.ssa Guernieri Antonella, medico chirurgo specialista in Ginecologia e Ostetricia)

Orario martedì 14.30 – 18.00

OTORINOLARINGOIATRA: Visita specialistica, Audiometria, irrigazione dell'orecchio

(Dott. Giuseppe Giorgi medico chirurgo specialista in Otorinolaringoiatria)

Orario mercoledì dalle 14.00 alle 19.00

UROLOGIA: Visita specialistica

(Dott. Michele Lo Cigno medico chirurgo specialista in Urologia)

Orario venerdì dalle 9.00 alle 12.00

PUNTO PRELIEVI: Esami ematici, delle urine e delle feci, analizzati dal Centro Diagnostico Cavour Srl, Bologna e dal laboratorio Synlab.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINE MEDIANTE ECOGRAFIA

(Dott. Giuseppe Zanirato Rambaldi medico chirurgo specialista in Radiologia) Orario giovedì dalle 14.00 alle 19.00

ECOGRAFIA:

Addome superiore, Epatica, Pancreas, Renale bilaterale, Surreni bilaterali, Vie urinarie; Addome completo, Addome inferiore, Pelvica, Ginecologica, Vescicale, Prostatica, , dei Testicoli, Ovarica, Retroperitoneale, Perineale, Collo, Tiroide, Paratiroide, Ossea, Articolare mono e bilaterale, Parti molli, Capo e Collo, Muscolotendinea,.

DOPPLER, ECODOPPLER, BCOCOLORDOPPLER

Tronchi sovraortici, Arterioso / Venoso arti superiori e/o inferiori, Grossi vasi addominali, Cardiaco.

POLIAMBULATORIO LA SALUTE SRL Legale Rappresentante Dott. Giovanni Gianolli	MODULO SEGNALAZIONI ALLEGATO 2 CARTA DEI SERVIZI	Rev. 0 Data 01/10/2021 M01 – PO5 Pag. 1/2
--	---	--

MODULO SEGNALAZIONI
Ogni osservazione, proposta o reclamo permetterà di migliorare
il servizio che offriamo ai nostri utenti

DATA == ==

MI SONO RIVOLTO A QUESTO POLIAMBULATORIO PER:

ED ORA PRESENTO IL SEGUENTE

- ELOGIO
- RICHIESTA
- SUGGERIMENTO
- RECLAMO

LA MIA SEGNALAZIONE E' LA SEGUENTE:

POLIAMBULATORIO LA SALUTE SRL Legale Rappresentante Dott. Giovanni Gianolli	MODULO SEGNALAZIONI ALLEGATO 2 CARTA DEI SERVIZI	Rev0 Data 01/10/2021 M01 - P05 Pag. 2/2
--	---	--

FIRMA _____

SESSO MASCHIO ETA' _____
 FEMMINA

DESIDERA UNA RISPOSTA ? SI NO

SE HA RISPOSTO "SI" INDICHI QUI IL RECAPITO A CUI INVIARLA:

COGNOME E NOME _____

INDIRIZZO: VIA _____ CAP _____

CITTA' _____

TEL _____

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO

RICEVUTO IL _____

TRAMITE: CASSETTA RECLAMI POSTA MAIL
 TELEFONO DI PERSONA

IL POLIAMBULATORIO LA SALUTE GARANTISCE, IN APPLICAZIONE DEL DLGS 196/2003
 "CODICE PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI", CHE IL TRATTAMENTO DEI DATI SI
 SVOLGA NEL RISPETTO DEL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA.

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI DEL
“LAB. ANALISI LA SALUTE SRL”

La compilazione del seguente questionario ci sarà utile per garantire un buon servizio e valutare gli aspetti gestionali da migliorare.

Nel garantirle che il questionario è assolutamente anonimo, le saremmo grati se lo compilasse al termine della visita specialistica e lo consegnasse all'accettazione introducendolo nell'apposito contenitore.

La ringraziamo della fiducia accordataci e del tempo che ci dedicherà per la compilazione.

ACCESSO AL POLIAMBULATORIO E FIDELIZZAZIONE

1. *E' la prima volta che accede alla nostra struttura?* si no
2. *Chi le ha consigliato il nostro Poliambulatorio?* Medico curante Specialista CUP
Altro paziente del Poliambulatorio Altro

GRADO DI SODDISFAZIONE RIGUARDO ALL'ACCOGLIENZA E AL CONFORT

3. *In accettazione ha ricevuto informazioni:* soddisfacenti sufficienti scarse
4. *Il personale addetto all'accettazione si è dimostrato:* gentile abbastanza gentile poco gentile
5. *Il tempo di attesa per la prenotazione è stato:* inferiore ai 10 min. dai 10 ai 20 min. oltre i 20 min

GRADO DI SODDISFAZIONE RIGUARDO AL SERVIZIO

6. *Ha trovato i locali confortevoli e rispettosi della sua privacy ?* molto abbastanza poco
7. *Il tempo di attesa rispetto all'orario dell'appuntamento è stato:* inferiore ai 10 min. dai 10 ai 20 min. oltre i 20 min
8. *E' stato soddisfatto della professionalità, della disponibilità e cortesia dei medici?* molto abbastanza poco
9. *Il medico le ha dato informazioni chiare ed esaurienti circa il suo stato di salute?* molto abbastanza poco

GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Attribuisca un giudizio da 1 a 10 per la prestazione ricevuta nel suo complesso (dove 1 è il giudizio minimo e 10 il massimo)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

SUGGERIMENTI:
